

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL DALAM .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang dan Permasalahan .....	1
1.2 Permasalahan .....	2
1.3 Batasan Masalah .....	2
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	3
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	2
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	3
1.5 Metodologi Penelitian .....	3
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>6</b>
2.1 Studi Pustaka.....	6
2.1.1 Kinerja Teknologi Informasi .....	7
2.1.2 Pengawasan dan Evaluasi terhadap Kinerja Teknologi Informasi .....	7
2.1.3 <i>Critical Success Factor</i> (CSF) .....	7
2.1.4 <i>Key Goal Indicator</i> (KGI) dan <i>Key Performance</i> Indicator (KPI) .....	8
2.1.5 COBIT 4.1 .....	8
2.1.6 Teknik Pengumpulan Data.....	12
2.1.7 Teknik Pengambilan Sampel .....	13
2.1.8 Pengukuran Tingkat Kematangan Pada COBIT .....	14
2.1.9 Alat Pengujian Instrumen .....	17
2.2 Studi Literatur .....	18
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	25
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	25

3.3 Objek Penelitian .....	25
3.4 Jenis Data.....	26
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
3.6 Variabel Penelitian .....	27
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.8 Observasi Kasus .....	28
3.9 Identifikasi CSF .....	29
3.10 Pemetaan CSF ke domain Cobit 4.1 .....	29
3.11 Identifikasi KGI & KPI .....	29
3.12 Pengujian Instrumen .....	30
3.12.1 Uji Validitas.....	30
3.12.2 Uji Reabilitas .....	31
3.13 Analisis Data .....	31
3.13.1 Analisis Identitas Responden.....	31
3.13.2 Analisis Tingkat Kematangan Kinerja Sistem <i>Salesforce (as-is)</i> .....	31
3.13.3 Analisis Kesenjangan .....	32
3.14 Alur Penelitian .....	32
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1 Pengujian Validitas dan Reabilitas .....	33
4.1.1 Domain <i>Plan and Organize</i> .....	33
4.1.2 Domain <i>Monitor and Evaluate</i> .....	35
4.2 Analisis Jawaban Responden.....	37
4.2.1 Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pernyataan .....	37
4.3 Identifikasi <i>ITBussines</i> .....	58
4.4 Identifikasi <i>IT Goals</i> .....	60
4.5 Identifikasi <i>IT Process</i> .....	63
4.6 Pembahasan .....	64
4.6.1 Detail Nilai Setiap Subdomain .....	64
4.6.2 Analisis Tingkat Kematangan Saat ini ( <i>as-is</i> ) .....	69
4.6.3 Analisis Tingkat Kematangan yang Diharapkan .....	70
4.6.4 Analisis Kesenjangan .....	70
4.6.5 Rencana Pencapaian Tingkat Kematangan yang Diharapkan .....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran .....	75

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Kerja COBIT .....	4
Gambar 2.1 Kubus COBIT .....	9
Gambar 2.2 <i>Maturity Model</i> .....	18
Gambar 3.1 Kerangka Pikir Penelitian Analisis Tingkat Kematangan TI.....	32
Gambar 4.1 Grafik Perbandingan tingkat kematangan saat ini ( <i>as-is</i> ) dan Harapan ( <i>to-be</i> ) .....	70

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Level Kematangan .....	17
Tabel 2.2 Perbandingan Studi Literatur .....	23
Tabel 3.1 Data Pengambilan Sampel .....	27
Tabel 3.2 Penentuan Indikator Proses PO, ME - CSF .....	30
Tabel 4.1 Hasil Pengujian Validitas Pada Domain <i>Plan and Organize</i> .....	33
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Reliabilitas Pada Domain <i>Plan and Organize</i> .....	35
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Validitas Pada Domain <i>Monitor and Evaluate</i> .....	35
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Reliabilitas Pada Domain <i>Monitor and Evaluate</i> ..	36
Tabel 4.5 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 1.1 .....	37
Tabel 4.6 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 1.2 .....	38
Tabel 4.7 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 1.3 .....	38
Tabel 4.8 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 2.1 .....	39
Tabel 4.9 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 2.2 .....	39
Tabel 4.10 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 2.3 .....	40
Tabel 4.11 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 3.1 .....	40
Tabel 4.12 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 3.2 .....	41
Tabel 4.13 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 3.3 .....	41
Tabel 4.14 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 4.1 .....	42
Tabel 4.15 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 4.2 .....	42
Tabel 4.16 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 4.3 .....	43
Tabel 4.17 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 5.1 .....	43
Tabel 4.18 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 5.2 .....	44
Tabel 4.19 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 5.3 .....	44
Tabel 4.20 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 6.1 .....	45
Tabel 4.21 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 6.2 .....	45
Tabel 4.22 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 6.3 .....	46
Tabel 4.23 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 7.1 .....	46
Tabel 4.24 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 7.2 .....	47
Tabel 4.25 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 7.3 .....	47
Tabel 4.26 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 8.1 .....	48
Tabel 4.27 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 8.2 .....	48
Tabel 4.28 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 8.3 .....	49
Tabel 4.29 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 9.1 .....	49
Tabel 4.30 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 9.2 .....	50
Tabel 4.31 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 9.3 .....	50
Tabel 4.32 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 10.1 .....	51
Tabel 4.33 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 10.2 .....	51
Tabel 4.34 Hasil Jawaban responden atas pernyataan PO 10.3 .....	52
Tabel 4.35 Hasil Jawaban responden atas pernyataan ME1.1 .....	52
Tabel 4.36 Hasil Jawaban responden atas pernyataan ME1.2 .....	53
Tabel 4.37 Hasil Jawaban responden atas pernyataan ME1.3 .....	53
Tabel 4.38 Hasil Jawaban responden atas pernyataan ME2.1 .....	54
Tabel 4.39 Hasil Jawaban responden atas pernyataan ME2.2 .....	54

Tabel 4.40 Hasil Jawaban responden atas pernyataan ME2.3 .....	55
Tabel 4.41 Hasil Jawaban responden atas pernyataan ME3.1 .....	55
Tabel 4.42 Hasil Jawaban responden atas pernyataan ME3.2 .....	56
Tabel 4.43 Hasil Jawaban responden atas pernyataan ME3.3 .....	56
Tabel 4.44 Hasil Jawaban responden atas pernyataan ME4.1 .....	57
Tabel 4.45 Hasil Jawaban responden atas pernyataan ME4.2 .....	57
Tabel 4.46 Hasil Jawaban responden atas pernyataan ME4.3 .....	58
Tabel 4.47 Tabel <i>IT Bussines</i> .....	58
Tabel 4.48 Tujuan Bisnis Berdasarkan Cobit 4.1 .....	59
Tabel 4.49 Pemetaan Proses Bisnis PT. BSP ke Tujuan Bisnis Cobit 4.1 .....	60
Tabel 4.50 <i>IT Goal</i> Cobit 4.1 .....	61
Tabel 4.51 Pemetaan <i>Bussines Goals</i> dan <i>IT Goals</i> .....	62
Tabel 4.52 Pemetaan <i>IT goals</i> ke <i>IT Process</i> .....	63
Tabel 4.53 Hasil Perhitungan Evaluasi PO1 .....	64
Tabel 4.54 Hasil Perhitungan Evaluasi PO2 .....	65
Tabel 4.55 Hasil Perhitungan Evaluasi PO3 .....	65
Tabel 4.56 Hasil Perhitungan Evaluasi PO4 .....	65
Tabel 4.57 Hasil Perhitungan Evaluasi PO5 .....	66
Tabel 4.58 Hasil Perhitungan Evaluasi PO6 .....	66
Tabel 4.59 Hasil Perhitungan Evaluasi PO7 .....	66
Tabel 4.60 Hasil Perhitungan Evaluasi PO8 .....	67
Tabel 4.61 Hasil Perhitungan Evaluasi PO9 .....	67
Tabel 4.62 Hasil Perhitungan Evaluasi PO10 .....	67
Tabel 4.63 Hasil Perhitungan Evaluasi ME1 .....	68
Tabel 4.64 Hasil Perhitungan Evaluasi ME2 .....	68
Tabel 4.65 Hasil Perhitungan Evaluasi ME3 .....	68
Tabel 4.66 Hasil Perhitungan Evaluasi ME4 .....	69
Tabel 4.67 Tingkat Kematangan Domain PO dan ME .....	69
Tabel 4.68 Perbandingan tingkat kematangan saat ini ( <i>as-is</i> ) dan harapan ( <i>to-be</i> ) .....	71
Tabel 4.69 Rencana Pencapaian Tingkat Kematangan yang di Harapkan .....	72

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisisioner COBIT  
Lampiran 2 TABEL R pada  $\alpha$  5  
Lampiran 3 Jadwal Observasi  
Lampiran 4 Hasil Wawancara 1  
Lampiran 5 Hasil Wawancara 2  
Lampiran 6 Foto Pengisian Kuisisioner  
Lampiran 7 Kartu Bimbingan  
Lampiran 8 Lembar Revisi